

2023 年上半年政务服务 “好差评”评价情况公开

为持续提升政务服务水平，提高政务服务质量，根据政务服务“好差评”工作要求，现将 2023 上半年年度政务服务“好差评”评价信息公示如下：

一、总体评价情况

2023 年上半年度“好差评”评价总数为 3290382 件。

二、政务服务“好差评”满意度

2023 上半年度淮阳区本级政务服务“好差评”收到“满意”3290364 件，“不满意”18 件。

附件：涉及市本级不满意评价具体整改情况公示

周口市淮阳区政务服务和大数据中心

2023 年 6 月 30 日



附件：

涉及市本级不满意评价具体整改情况公示

| 部门名称 | 事项名称 | 评价渠道 | 评价时间 | 整体评价 | 整改情况 | 整改结果 |
|---------------|---------|------|---------------------|-------|-------|--|
| 周口市人力资源和社会保障局 | 社会保障卡解挂 | pc端 | 2023-06-09 14:52:58 | 非常不满意 | 按期已整改 | <p>【周口市】周口市人社局高度重视，立即责成局电子政务中心处理。现将有关情况报告如下：一、反映情况 部门名称：周口市人力资源和社会保障局，事项名称：社会保障卡解挂，办件编号：4116000152306092125925，评价时间：2023-06-09 14:52:58，评价星级：非常不满意，评价内容：办事指南提供样本有错，问题描述：根本没有解除成功。二、调查情况 经调查，该反映人通过河南政务服务网申领社会保障卡解挂，按照程序操作未取得成功。原因是当事人已经挂失，并补办成功另外一张社保卡，所以出现未获通过提示，造成当事人不满。经与该反映人电话联系沟通，引导其通过 12333 便民服</p> |

| | | | | | |
|---------------|---------|-----|------------------------|-------|--|
| | | | | | <p>务热线或通过微信、支付宝进行社保卡解挂相对便捷。反映人了解清楚社保卡的多项解挂渠道后，问题已得到妥善解决，并对我们的工作表示理解。 三、已和反映人电话联系解释，反映人表示满意。</p> |
| 周口市人力资源和社会保障局 | 社会保障卡申领 | pc端 | 2023-05-16 11:06:43 | 非常不满意 | <p>按期已整改</p> <p>【周口市】周口市人社局高度重视，立即安排专人负责落实，现将有关落实情况汇报如下：一、反映问题 社会保障卡申领。二、调查情况 经查，反映人通过河南政务服务网申领社会保障卡，提供了相关材料，其中照片为蓝色背景，不符合制卡要求，所以未获通过，造成当事人不满。三、经与反映人电话联系沟通，本人清楚了制卡要求，并表示理解。为更好服务群众，我局电子政务中心工作人员与当事人互加了微信，并让当事人提供白色背景照片进行制卡。当事人对工作人员解释充分信任和理解，并表示感谢！问题已得到妥善处理。</p> |

| | | | | | | |
|---------------|----------------------|-----|------------------------|-------|-------|---|
| 周口市司法局 | 公职律师行政确认初审 | pc端 | 2023-05-09 17:26:54 | 非常不满意 | 按期已整改 | 【周口市】接到投诉件后，市司法局高度重视，立即指派公共法律服务科科长于5月11日11:15与当事人取得联系，了解事情缘由。经沟通，当事人业务已办理完毕，属于误点，目前没有任何问题。下一步，市司法局将进一步提升工作水平，为人民群众提供优质、高效、便捷的法律服务，与反映人电话联系，反映人表示理解。 |
| 周口市人力资源和社会保障局 | 个人权益记录查询打印（企业基本养老保险） | pc端 | 2023-03-21 18:21:47 | 不满意 | 按期已整改 | 【周口市】一、反映问题：部门名称：周口市人力资源和社会保障局，事项名称：个人权益记录查询打印（企业基本养老保险），办件编号：411600015230320A000001，评价时间：2023-03-21 18:21:47，评价星级：不满意，评价内容：承诺网办但无法在线办理。二、办理结果：经核实，市企业养老保险中心工作人员已于反映人联系，告知其可在“河南社保APP”、“河南社保公众号”进行线上个人权益记录查询打印。 |

| | | | | | | |
|----------|--------------------|-----|------------------------|-------|-------|---|
| | | | | | | 三、市企业养老保险中心工作人员已于反映人联系，反映人表示理解。 |
| 周口市交通运输局 | 道路普通货物运输驾驶员资格证（换证） | pc端 | 2023-03-14 15:49:56 | 非常不满意 | 按期已整改 | 【周口市】周口市交通局高度重视，立即现成交通窗口处理。现将有关情况报告如下：一、反映问题 反映人反映跨省通办换证。二、调查情况 反映人申请换证，未按规定提交必须的材料，工作人员当时告知其材料不对，让其按照规定提交材料。三、处理结果 已与反映人电话联系，告知其提交必须的材料，方可办理，反映人已补充完整材料，工作人员已办结。 |
| 周口市医疗保障局 | 门诊费用报销 | pc端 | 2023-01-17 21:51:42 | 不满意 | 按期已整改 | 【周口市】患者要求报销属于门诊费用报销，必须申请重特大才可以，患者定点的医院为周口中心医院，一年只能定点一个医院，不符合国家报销的流程，不应该给与报销。回访人：项城市医保局医保中心 石俊 0394-4320863 2023年1月28日； |

| | | | | | | |
|---------------|-------|-----|------------------------|-------|-------|---|
| 周口市人力资源和社会保障局 | 档案的转递 | pc端 | 2023-01-11 19:40:52 | 非常不满意 | 按期已整改 | <p>【周口市】2023年1月16日我局接到民生诉求交办单后，局领导高度重视，立即安排人才交流中心相关人员调查处理及时回复。</p> <p>一、反映内容 人才交流中心电话一直打不通，我按照语音提示，网上申请档案转出，上传了调档函电子版。为何不予受理？既不予受理，为何不电话或短信通知？若流程有误何为正确流程或手续？耽误入职评职称谁负责？</p> <p>二、原因说明及处理结果 县人社局人才交流中心立即组织人员与反映人联系询问详细情况，与反映人联系时反映人正在县人才交流中心办公室咨询业务，随向其解释是因反映人网上申请转移业务针对部门有误，反映人的档案目前在太康县人才交流中心档案室，反映人不应对川汇区社保机构申请转移，而应对太康县人才交流中心申请转移业务，经过解释反映人重新开出商调函，人才交流中心已经于2023年1月18日通过机</p> |
|---------------|-------|-----|------------------------|-------|-------|---|

| | | | | | | |
|----------|---------------------------|-----|------------------------|-------|-------|---|
| | | | | | | 要邮寄为反映人转出，反映人表示满意。负责人：冯培勇 13839478638。 |
| 周口市医疗保障局 | 城乡居民参保登记-父母一方参加居民医保的新生儿参保 | pc端 | 2023-01-10 14:41:03 | 非常不满意 | 按期已整改 | <p>【周口市】市医疗保障局回复：经与反映人联系，反映人医保办理已成功，在社保卡遇到问题，社保卡办理为人社局职责，建议转人社部门处理。</p> <p>市人力资源和社会保障局核实情况为：该用户是1月10日在微信端线上申办社会保障卡，因线上申办业务为省厅研发管理，对照片要求较高，对于新生儿来说，采集照片难度较大，已告知其若仍不能通过可选择到居住地西华县社会保障卡服务窗口进行线下采集，当场即可领卡；也可等孩子大些配合照相再进行网办，一般周期为两周左右。最后群众对此次电话拜访表示满意。</p> |